

# Management en hôtellerie - restauration de luxe

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 3.0
- > Nombre d'heures : 24.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral et Travaux dirigés
- > Composante : Sciences sociales et administration
- > Code ELP : 5HHR5002
- > En savoir plus : Page Internet de la formation <https://formations.parisnanterre.fr/fr/formations-2026-2027/les-formations/licence-professionnelle-23/organisation-et-gestion-des-etablissements-hoteliers-et-de-restauration-lp-JWRUCAX5/encadrement-et-exploitation-en-hotellerie-et-restauration-de-luxe-JX32MIE7.html>

## Présentation

---

Ce cours propose une analyse critique et pratique de l'évolution des pratiques managériales dans l'hôtellerie de luxe et les palaces parisiens. Ancré dans les transformations sociétales, économiques et culturelles des quarante dernières années, il interroge le passage d'un management pyramidal et directif vers des formes plus collaboratives, transversales et inspirées — ce que l'on désigne ici sous le terme de « Management 2.0 ». Chaque séance articule apports théoriques, études de cas issues d'hôtels de luxe et de palaces parisiens (Ritz, Crillon, Four Seasons George V, Lutetia, Bristol) et ateliers pratiques.

## Objectifs

---

Comprendre les ruptures sociétales, économiques et culturelles qui ont conduit à la remise en question du management traditionnel dans l'hôtellerie de luxe.

Construire et partager une stratégie d'entreprise (mission, vision, valeurs) avec ses équipes.

Développer des pratiques managériales collaboratives et transversales adaptées à notre industrie.

Identifier son propre style de leadership à l'aide de modèles théoriques reconnus (Zelevnik, Hersey & Blanchard).

Maîtriser les outils et nouvelles approches du management contemporain (méthode Agile, outils collaboratifs numériques, IA, RSE).

Analyser une situation managériale réelle, émettre un diagnostic et proposer un plan d'action structuré.

## Évaluation

---

3 présentations orales en groupe ou individuellement (selon le nombre d'étudiants).

Étude de cas écrite (1h30)

## Pré-requis nécessaires

---

Maîtriser les bases de l'organisation hôtelière (départements, hiérarchie, procédures opérationnelles).

Curiosité intellectuelle et capacité à mettre en lien théorie et expérience terrain

## Compétences visées

---

Analyse et diagnostic : Lire une situation managériale complexe, identifier les dysfonctionnements et en comprendre les causes structurelles

Stratégie et leadership : Construire une vision partagée, définir des valeurs collectives et adapter son style de direction aux profils de ses collaborateurs.

Intelligence collective : Développer des pratiques transversales, créer des dynamiques de groupe et dépasser les logiques de silo.

Communication managériale : Élaborer et transmettre une stratégie avec clarté, crédibilité et impact auprès de ses équipes.

Adaptation et innovation : S'appropriier les nouvelles méthodes et outils du management contemporain dans un contexte d'excellence hôtelière.

Responsabilité et éthique : Intégrer la RSE, la qualité de vie au travail et la marque employeur comme leviers stratégiques de performance durable.

## Bibliographie

---

Ouvrages fondamentaux :

Zelevnik, A. (1977). « Managers and Leaders : Are They Different ? », Harvard Business Review.

Hersey, P. & Blanchard, K. (1969). Management of Organizational Behavior. Prentice Hall.

Getz, I. & Carney, B.M. (2012). Liberté & Cie. Flammarion.

Kouzes, J. & Posner, B. (2023). The Leadership Challenge. Jossey-Bass.

Pépin, C. (2016). Les vertus de l'échec. Allary Éditions.

Ouvrages complémentaires:

Ollivier, D. & Tanguy, C. (2013). Génération Y, mode d'emploi. De Boeck.

Doyle, M. (2000). Managing in the Public Sector. Pearson.

Bennis, W. (2009). On Becoming a Leader. Basic Books.

Rapports UMIH — Observatoire de l'hôtellerie-restauration (2022-2024).

STR Global — Benchmarking hôtelier, éditions 2023-2024

Études de cas réelles : Ritz Paris (réouverture 2016), Hôtel de Crillon (2017), Four Seasons George V, Lutetia Paris, Hôtel Pont Royal.

Vidéo : Sylvain Pierre, « Pourquoi je ne crois pas à l'entreprise libérée » (YouTube).

Rapports RSE publiés par les groupes hôteliers (Four Seasons, Rosewood, LVMH Hôtels).

Outils : Trello (gestion de projet), Slack (communication d'équipe), ChatGPT (assistance IA au management)

## Ressources pédagogiques

---

L'enseignement est dispensé au sein du lycée Albert de Mun, partenaire de la formation depuis la création de la licence professionnelle.

Responsable pédagogique :

Olivia Blanchet - Consultante en gestion des hôtels de luxe (ancienne directrice générale de l'hôtel Pont Royal)